



REGOLAMENTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)



SOMMARIO

Capo I – Principi generali

Art. 1 – Definizione e principi generali

Art. 2 – Oggetto del regolamento e disciplina

Art. 3 – Ambito di applicazione

Capo II – Comunicazione pubblica e istituzionale

Art. 4 – Ruolo dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico

Art. 5 – Finalità e funzioni

Art. 6 – Forme, strumenti e canali

Art. 7 – Comunicazione interna

Art. 8 – Internet e Intranet

Art. 9 – Comunicazione con le strutture di informazione istituzionale

Art. 10 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

Art. 11 – Sviluppo organizzativo

Art. 12 – Rapporti con altri enti e amministrazioni

Art. 13 – Organizzazione dell’URP

Capo III – Risorse umane

Art. 14 – Personale assegnato all’URP

Art. 15 – Formazione professionale

Art. 16 – Orario di lavoro

Art. 17 – Norma finale



- **CAPO I – PRINCIPI GENERALI**

- **Art. 1 – Definizione e principi generali**

Il Ministero del Turismo riconosce l'informazione e la comunicazione come strumenti strategici per garantire trasparenza, partecipazione e qualità dei servizi, in coerenza con i principi di efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è la struttura che favorisce la relazione tra cittadini, operatori turistici e amministrazione, contribuendo allo sviluppo di un'amministrazione orientata al servizio.

- **Art. 2 – Oggetto del regolamento e disciplina**

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'URP, in attuazione della Legge 7 giugno 2000, n. 150, del relativo regolamento di attuazione D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422, della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 e del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

- **Art. 3 – Ambito di applicazione**

Il regolamento si applica a tutte le attività svolte dall'URP, anche in collaborazione con le Direzioni generali, le strutture del Ministero e gli altri enti pubblici e privati con cui il Ministero collabora.



- **CAPO II – COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE**

- **Art. 4 – Ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'URP svolge un ruolo centrale nella gestione delle relazioni con cittadini, turisti, imprese e stakeholder, garantendo accesso alle informazioni, ascolto attivo e risposte efficaci. Favorisce l'uniformità e l'accessibilità delle comunicazioni istituzionali.

L'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro ed accessibile.

- **Art. 5 – Finalità e funzioni**

L'URP:

- Garantisce il servizio all'utenza per l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione di cui alle legge 7 agosto 1990 n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, nonché di cui al D.lgs. n. 33/2013;
- agevola l'accesso alle informazioni su servizi offerti e procedure anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, nonché l'informazione sulle strutture e sui compiti del Ministero;
- attiva processi di ascolto per il miglioramento dei servizi;
- promuove iniziative di comunicazione interna e formazione civica.
- gestisce i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti dell'utenza;



- **Art. 6 – Forme, strumenti e canali**

Le attività di informazione e di comunicazione dell'URP si esplicano attraverso il contatto con il pubblico.

Compiti dell'URP

- Fornire informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari e i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti di competenza del Ministero.
- Favorire l'esercizio del diritto di informazione, di partecipazione e di accesso al procedimento amministrativo e ai documenti amministrativi, in relazione a quanto previsto dalla l. n. 241/1990 e dal D.lgs. n. 33/2013.
- Coordinamento funzionale con i referenti delle Direzioni generali per quanto di competenza.
- Analisi e verifica della qualità del servizio offerto all'utenza.
- Promozione di iniziative di sviluppo e miglioramento della comunicazione interna.

Tali funzioni si espletano attraverso i seguenti canali:

- e-mail istituzionale e PEC;
- sito web www.ministeroturismo.gov.it;

- **Art. 7 – Comunicazione interna**

L'URP opera in raccordo con le Direzioni generali, con il Segretariato generale e con gli Uffici di diretta collaborazione del Ministro per raccogliere, aggiornare e trasmettere tempestivamente informazioni rilevanti all'utenza, attivando con gli Uffici processi di comunicazione interni volti ad assicurare un costante flusso informativo e documentale. A tal fine ogni Ufficio nomina i



propri referenti, tramite i quali vengono trasmessi all'URP atti e documenti che consentano risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.

- **Art. 8 – Internet e Intranet**

L'URP utilizza, prevalentemente, la rete Intranet per la condivisione interna di informazioni, materiali e aggiornamenti, anche ai fini del coordinamento e dello scambio dei flussi documentali con le altre strutture del Ministero.

- **Art. 9 – Comunicazione con le strutture di informazione istituzionale**

Nell'attuazione dei rispettivi compiti e attribuzioni, allo scopo di realizzare il migliore raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione e di informazione ai cittadini attivati dalle diverse strutture di comunicazione del Ministero e con i diversi strumenti, l'URP supporta gli organi preposti del Ministero.

- **Art. 10 – Ascolto e valutazione della qualità dei servizi**

L'URP attiva indagini periodiche di customer satisfaction, gestisce reclami e osservazioni, e partecipa alla rilevazione dei fabbisogni e delle aspettative dell'utenza.

Il Ministero, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, garantisce ai cittadini, singolo o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi.



- **Art. 11 – Sviluppo organizzativo**

L'URP formula proposte per migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi, collabora alla definizione di nuovi standard di comunicazione e partecipa alla progettazione di strumenti informativi innovativi.

- **Art. 12 – Rapporti con altri enti e amministrazioni**

L'URP promuove la cooperazione con Regioni, enti locali, enti di promozione turistica, URP di altri Ministeri, associazioni e soggetti privati per progetti comuni e protocolli d'intesa.

- **Art. 13 – Organizzazione dell'URP**

L'URP è articolato in:

- **Front office:** riceve istanze e comunicazioni, con le modalità previste dall'art. 6;
- **Back office:** elabora risposte, gestisce i flussi informativi, cura i rapporti con le Direzioni generali.

Le attività sono integrate per assicurare tempestività, accuratezza e personalizzazione della comunicazione.

- **CAPO III – RISORSE UMANE**

- **Art. 14 – Personale assegnato all'URP**

Il personale è selezionato per le competenze in comunicazione pubblica, normativa turistica, relazioni istituzionali, customer care e accesso civico.



Il numero degli addetti è proporzionato al volume delle attività, oltre che a poter garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.

Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di attività, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base a livello giuridico ed amministrativo, nonché particolari attitudini personali alla comunicazione.

- **Art. 15 – Formazione professionale**

Il personale URP partecipa regolarmente a corsi di aggiornamento su comunicazione pubblica, trasparenza amministrativa, gestione delle relazioni con il pubblico, comunicazione digitale e linguaggio semplificato. I percorsi formativi costituiscono lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.

- **Art. 16 – Orario di lavoro**

L'URP garantisce orari di apertura compatibili con le esigenze del pubblico, anche mediante servizi a distanza.

- **Art. 17 – Norma finale**

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applica la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione dei Pubblici Uffici.